

Poikkeuksellisten tilanteiden välitön purku, ammatillinen jälkipuinti ja seurantatapaaminen sekä työntekijän yksilöllinen tukeminen hoitovahingon tai -virheen sattuessa (Second victim -toimintamalli)

Laatija(t): Jauhainen Ritva.A, Haapala Jari, Metsävainio Kirsimarja, Haatainen Kaisa, Mykkänen Minna Marjetta, Rajakangas Paula, Roponen Anne, Mannberg Pia, Pakkala Tuija
Vastuuho: Roponen Anne
Hyväksyjä: Antikainen Mari
Kuvaus: Työyhteisön ja työntekijän tuki poikkeuksellisissa tilanteissa sekä hoitovahingon tai -virheen sattuessa.

Välitön purku, ammatillinen jälkipuinti ja seurantatapaaminen

Työpaikalla tapahtuneiden poikkeuksellisten, vaikeiden ja inhimillisesti järkyttävien tilanteiden jälkeen henkilökunnalle järjestetään tilanteen *välitön purku, usein myös ammatillinen jälkipuinti sekä seurantatapaaminen* (Taulukko 1). Näiden tarkoituksena on vähentää psyykkistä kuormittuneisuutta, aktivoida työntekijöiden keskinäistä tukea, normalisoida reaktioita ja ehkäistä trauman jälkeisten stressioireiden syntymistä.

Keskeisiä tunnusmerkkejä purkamista edellyttävillä tapahtumilla ovat yllätyksellisyys, ahdistavuus tai tunne vaaran läsnäolosta. Yleensä nämä ovat tapahtumia, jotka järkyttävät ihmisen perusturvallisuuden kokemusta, kuten:

- potilasiin/asiakkasiin/asukkasiin tai työntekijöihin kohdistunut väkivalta tai väkivallan uhka työpaikalla
- potilaan/asiakkaan/asukkaan tai työntekijän itsemurha, muu äkillinen kuolema tai inhimillisesti järkyttävä tilanne
- katastrofin uhka, esimerkiksi tulipalo
- joku muu vakava uhkan tunne; keskeistä tilanteessa on se, että työntekijät kokevat, etteivät he selviä yksin tai työtovereiden kanssa tunteesta tai tilanteesta eteenpäin.

Tällaisessa tilanteessa toimitaan seuraavasti:

1. ei-välttämättömät työt keskeytetään tai siirretään
2. osallisena ollutta työtoveria ei jätetä yksin eikä lähetetä kotiin ennen kuin vointi on parempi tai jatkotuki järjestetty
3. työyksikön/-vuoron vastaava arvioi, pystyykö työntekijä/työntekijät heti tai saman työvuoron/-päivän aikana hoitamaan työtehtäviinsä kuuluvia toimintoja – tarvittaessa hän pyytää apua toisista yksiköistä tai on yhteydessä oman yksikön henkilökuntaan
4. sovitaan tarvittavat jatkotoimenpiteet

Työyhteisöstä kuka tahansa voi esittää välittömän purun järjestämistä. Mikäli on epävarmuutta kannattaako purku järjestää, on se parempi järjestää kuin olla järjestämättä.

Purkutilanteen jälkeen yksikön esihenkilö / työvuoron vastaava arvioi tilanteen ja huolehtii, että tarvittaessa tai kenen tahansa sitä ehdottaessa järjestetään myös ammatillinen jälkipuinti.



Mikäli yksikön esihenkilö / työvuoron vastaava on ollut itse osallisena vakavassa tilanteessa, siirtyy ammatillisen jälkipuinnin ja seurantatapaamisen järjestäminen näiden esihenkilölle.

Ammatillinen jälkipuinti järjestetään vuonna 2023 Pohjois-Savon hyvinvointialueella kunkin työyksikön tähän asti käyttämällä toimintamallilla. Käytäntö yhtenäistetään vuodelle 2024. Myös työterveyshuolto antaa apua kriisitilanteiden käsittelyyn tarvittaessa yksilö- ja ryhmätasolla. Yksikön esihenkilö / työvuoron vastaava kertoo mitä, missä, milloin on tapahtunut ja antaa osallisina olleiden yhteystiedot tai yhdyshenkilön tiedot, jonka kautta heihin saa yhteyden. Mikäli ammatillinen jälkipuinti järjestetään etäyhteydellä, siinä on huomioitava seuraavat asiat:

1. Ammatillisen jälkipuinnin vetäjä on etäyhteyden päässä poikkeuksellisen tai inhimillisesti järkyttävän tilanteen kohdanneista työntekijöistä, joilla on mahdollisuus osallistua turvalliseen ja teknisesti hyvin toimivaan etäyhteyteen.
2. Koska purkutilanne on täysin ääni- ja kuvayhteyden varassa, on paikalla olevista henkilöistä jonkun oltava puheenjohtaja, joka voi välittää purun vetäjälle osallistuvien henkilöiden huomiot (puheenvuorotoivomukset tms.)

Järjestettyjen purkutilaisuuksien tai ammatillisen jälkipuinnin yhteydessä arvioidaan, tarvitaanko yksilöllistä hoitoa tai ohjausta tilanteen käsittelyyn. Yksilöllistä tukea tarvitseva työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon [Aktiivisen tuen toimintamalli](#) → tehostetun tuen mukaisesti. Jos toimintaa kuormittava tilanne on luonteeltaan pitkäkestoinen ristiriitainen, käytetään [Hyvää ja vastuullista työkäyttäytymistä – toimintamallia](#).

Taulukko 1. Eri menetelmät, tavoitteet, ajankohta, osallistujat sekä huomioitavaa

Menetelmä	Tavoite	Ajankohta	Osallistujat	Huomioitavaa
Välitön purku	Tapahtuman ja sen herättämien reaktioiden, mielikuvien ja tunnelatauksen välitön purkaminen.	Ennen työvuoron/työpäivän päättymistä / mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.	Tapahtumassa mukana olleet työntekijät, vapaaehtoinen	Vain erityisistä syistä voidaan siirtää myöhempään ajankohtaan
Ammatillinen jälkipuinti	Työntekijöiden omien ja toisten reaktioiden ymmärtäminen ja ryhmän keskinäisen tuen vahvistaminen.	1-5 vrk, viimeistään viikon kuluessa tapahtumasta. Voidaan järjestää myös, jos välitöntä purkua ei ole ollut.	Suosittelallaan jokaiselle tapahtumassa mukana olleelle työntekijälle	Koulutettu ohjaaja työyhteisön ulkopuolelta.
Seuranta-tapaaminen	Tapahtuman ja sen herättämien havaintojen, ajatusten ja tunteiden läpikäyminen ja pohtiminen, miten tästä mennään eteenpäin.	1-2 viikon kuluttua tapahtumasta.	Suosittelallaan jokaiselle tapahtumassa mukana olleelle työntekijälle	Koulutettu ohjaaja työyhteisön ulkopuolelta.

Yhteystiedot ammatillisen jälkipuinnin järjestämiseksi

Työsuojeluasiantuntija Pia Mannberg pia.mannberg@pshyvinvointialue.fi, 044 717 4427

Työhyvinvointiasiantuntija Paula Rajakangas paula.rajakangas@pshyvinvointialue.fi, 044 717 9421

Second victim -toimintamalli

Mikäli potilaan/asiakkaan/asukkaan tutkimuksessa, hoidossa tai hoivassa tapahtui *vahinko tai virhe*, käytetään työntekijän tukemiseksi *Second victim* -toimintamallia (**Taulukko 2**).

Työntekijän yksilöllinen tukeminen vahingon tai virheen sattuessa on välttämätöntä työkyvyn säilyttämiseksi. Jokaisen esihenkilön velvollisuus on käynnistää tukitoimet vahingon tai virheen tapahtuessa. Myös läheltä piti -tilanteet tai työtaturmat voivat käynnistää samanlaisen henkisen prosessin kuin hoitovirheet.

Hoitovahingosta on kyse, kun potilaalle on aiheutunut henkilövahinko terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä tapahtuneesta tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä taikka tarpeellisten toimenpiteiden laiminlyönnistä. Hoitovahinko sisältää myös esimerkiksi rokottamisessa sekä verenluovutuksen yhteydessä tapahtuneet vahingot. Hoitovahinkoa arvioitaessa kiinnitetään huomio siihen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon. ([Potilasvakuutuslaki 22.8.2019/948](#))

Potilas/asiakas/asukas ja/tai läheiset ovat aina vahingon tai virheen ensimmäiset kärsijät (uhrit) (*engl. First victims*) ja osallisina olleet sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen ja turvallisuuspalveluiden ammattilaiset toisia kärsijöitä (*engl. Second victims*).

Esihenkilön ja organisaation tarkistuslista vahingon tapahduttua

- ✓ Ovatko potilaat/asiakkaat/asukkaat ja työntekijät kunnossa?
- ✓ Ovatko tilat turvalliset, varmistettuja ja stabiilit?
- ✓ Mikä on tapahtuman tarina?
- ✓ Mitä olisi voinut tapahtua?
- ✓ Mitkä tekijät johtivat tapahtumiin?
- ✓ Mikä toimi hyvin, mikä huonosti?
- ✓ Missä muualla tämä voisi tapahtua?
- ✓ Mitä muuta minun pitää tietää tästä tapahtumasta?
- ✓ Ovatko kaikki tarvittavat tahot tietoisia tapahtumasta?

Omaisten ja läheisten kohtaaminen virheen tapahduttua

Virheen tapahtuessa potilaan/asiakkaan/asukkaan hoitava lääkäri tai muu vastuuhenkilö on välittömästi yhteydessä potilaan/asiakkaan/asukkaan yhteystietoihin merkittyyn lähiomaiseen tai muuhun yhteyshenkilöön ja kertoo tapahtuneesta. Tiedon vastaanottava henkilö voi tarvita välitöntä apua ja tukea. Hänelle kerrotaan, mistä hän voi saada keskusteluapua (esim. sairaalapappi, Pohjois-Savon sosiaali- ja kriisipäivystys puh. 044 718 3930).

Virheen tehneen työntekijän ja omaisen (potilaan/asiakkaan/asukkaan) kohtaaminen järjestetään erikseen niin sovitusti. Anteeksipyyttäminen on keskeinen osa kohtaamista.

Taulukko 2. Second victim -toimintamallin vaiheet ja vastuut eri tasoilla

Vaihe	Second victim	Yksikkö	Työterveys- huolto	Toimintayksikkö
1. VIRHE TAPAHTUU -työvuoron tai työpäivän aikana Kaaos Välittömät reaktiot Oman integraation säilyminen	Yllättyneisyys Hätäntyneisyys Häpeä Epävarmuus Päätös miten toimia	Työvuoron/-päivän vastuuhenkilö ottaa osallisen sivuun ja kuuntelee kahden kesken. Tarvittaessa kotiin tapahtumahetken jälkeen. Tapahtumien ylös kirjoittaminen osallisten ja paikalla olleiden toimesta mahdollisimman pian. Ilmoitus esihenkilölle. Esihenkilö ottaa yhteyttä mahdollisimman pian ja kysyy vointia, ei vielä tarkempaa kyselyä tapahtumasta. Ensisijaisesti pyrkimys palata töihin seuraavana työvuorona/-päivänä, vain tarvittaessa sairauspoissaolo.		Esihenkilön kanssa keskustelu ja tuki: esihenkilön suhtautuminen erittäin tärkeää
2. ASIAN REALISOITUMINEN JA SELVITTELYN KÄYNNISTYMINEN -seuraavien työvuorojen/-päivien aikana	Syylisyys Ahdistus Pelko Suuttumus Fyysiset Stressioireet	Tapahtumien yksityiskohtien läpikäyminen esihenkilön kanssa (työhyvinvointikeskustelu). Vertaistukihenkilön määrittäminen ja yhteydenpito. Yksilön ja työyhteisön tuki. Työntekijöiden lähestyminen, ”me tiedämme”, työntekijään luottaminen edelleen ja auttaminen Työtä voidaan keventää muutamaksi päiväksi – viikoksi.	Yhteys työterveyshuoltoon: sovitaan 1. käynti työterveyshoitajalle 1-3 vrk:n sisällä tai työpsykologille 5 vrk:n sisällä	Esihenkilö informoi tarvittavia henkilöitä linjajohdossa. Jos vahinko voi johtaa oikeustoiimiin ja/tai merkittävään julkisuuteen, sovitaan, kuka vastaa viestinnästä.
3. TAPAUKSEN SELVITTELY ETENEETÄÄ -viikkoja	Työkyvyn palautuminen Stressioireet voivat jatkua Ulkopuolisuuden ja avuttomuuden tunne Vanhat traumat saattavat nousta pintaan ja estää toipumista	Tapauksen selvittelyssä mukana osallinen, tarvittaessa myös vastaavaa työtä tekevä kollega; huomioitava, että käsittely voi aktivoida myös muilla vanhoja traumoja. Vertaistukihenkilön yhteydenotto varsinkin selvittelykertojen jälkeen. Jos merkittävän iso tapahtuma, myös työyhteisön tuki voi jatkua.	Työterveyshoitajan tai työpsykologin kontrollikäynnit	Esihenkilö raportoi prosessin aikana ja loppuraportin yhteydessä ylemmälle johdolle.
4. TAPAUKSEN RAPORTOINTI JA MAHDOLLISET SEURAMUKSET -kuukausia	Luottamus itsen, esihenkilöihin ja työhön palautettavissa. Kokemus työyhteisöön kuulumisesta vahvistuu. Riskeinä: Epäoikeudenmukaisuuden tunne, välttely, pettymys	Jos tapahtumaan tehty vakavan vaaratapahtuman tutkinta, niin esihenkilö keskustele osallisen kanssa tutkintaraportin yhteenvedosta.	Työpsykologin tapaamiset	Mahdollinen huomautus tai varoitus.
5. LOPPUTULOS -puoli vuotta- vuosia	Ammatillinen itsetunto/-arvo Anteeksianto Selviäminen Voimavara Riskeinä: kuihtuminen, alan vaihto	Pitkittyessään (esim. oikeuskäsittely) esihenkilön ja vertaistukihenkilön säännöllinen yhteydenpito.	Tarvittaessa työpsykologin tapaamiset (kontrollikäynnit)	



Rikostutkinta

Jos kyseessä on vakava hoitovirhe/vahinko, josta käynnistyy rikostutkinta, työnantaja ei voi avustaa rikosprosessissa, mutta hyvinvointialueen lakimieheltä (puh. 044 717 9685) voi kysyä neuvoa yleisluonteisissa prosessiin liittyvissä asioissa. Työntekijä voi saada omalta ammattiliitoltaan oikeusturvaa ja neuvontaa. Esitutkintaan kannattaa hankkia avustaja (omakustanteinen tai ammattiliiton lakimies, avustajaa suositellaan viimeistään käräjäoikeudessa.

Pääsääntöisesti työnantaja ja –tekijä vastaavat yhteisvastuullisesti vahingon kärsineen oikeudenkäyntikuluista. Työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä virheellään tai laiminlyönnillään työssä aiheuttaa (= isännänvastuu). Mikäli ilmenee huolimattomuutta tai tahallisuutta teossa, työnantaja voi periä maksamansa isännänvastuukorvauksen osittain tai kokonaan vahingon aiheuttaneelta työntekijältä.

LINKIT

Aktiivisen tuen toimintamalli
Työhyvinvointikeskustelu (Aino Health Manager)
Hyvää ja vastuullista työkäyttäytymistä -toimintamalli
[Potilasvakuutuslaki 22.8.2019/948](#)



LIITE Purkuistunto ja sen vaiheet I-III

Mikä purkuistunto on?

Purkuistunto on 20-45 min kestävä, hallittu, järjestelmällinen mahdollisuus tuulettaa järkyttävää ja vaikeaa kokemusta työssä.

Miksi purku on tärkeä järjestää?

- purkuistunnossa saadaan todenmukainen kuva tapahtuneesta ja mahdollisilta huhuilta saadaan katkaistua siivet
- tilanteen yhteinen käsittely edistää keskinäistä tukea
- edistää työkyvyn palautumista ja pitkällä tähtäimellä työkykyisyyttä
- purkamaton kova tarve puhua voi haitata työtä ja riski rikkoa salassapitovelvollisuutta kasvaa

Milloin purkuistunto järjestetään?

- mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, ennen työvuoron päättymistä
- kynnyks purun järjestämiseen on useammin liian korkea kuin matala
- aloite purun järjestämiseksi on esihenkilön (ja työtoverien) tehtävä

Ketä mukaan?

- kaikki, jotka olleet mukana tilanteessa
- ketään ei oteta mukaan vain seuraamaan

Etukäteen varmistettava

- rauhallinen paikka, ei puhelimia, ei keskeytyksiä
- sovittava kuka toimii purun vetäjänä.

Purun vetäjä on työyksikössä luotettavaksi koettu henkilö. Hän ei voi olla työntekijä, joka on ollut itse uhka- tai väkivaltatilanteen kohteena. Vetäjä huolehtii tilanteen aloittamisesta ja siitä, että tilanteella on selkeä loppu. Tarvittaessa voi kysyä vetäjää toiselta osastolta.

I JOHDANTOVAIHE (5-10 min)

Miksi ollaan koolla?

"Ollaan koolla, koska osastolla tapahtui tilanne -x"

Jos purkutilanne on työntekijöille käytäntönä uusi tai on muusta syystä tarve perustella tilannetta, voidaan kertoa: *"Tällaista tilanteen purkamista on jo pitkään käytetty vaativia pelastustöitä tekevien, esim. palomiesten keskuudessa. Tarkoituksena on käydä vaihe vaiheelta läpi, mitä tilanteessa tapahtui ja mitä ajatuksia ja tunteita tapahtumaan liittyy. Tilanteen yhdessä läpikäymisen on todettu helpottavan työhön palaamista ja työssä jaksamista. Joku teistä ei ehkä halua olla täällä. Sinun läsnäolollasi saattaa kuitenkin olla merkitystä muiden kannalta. On tärkeää, että kaikki tapahtumaan liittyvät ovat mukana."*

Työskentelyperiaatteiden läpikäynti

"Tarkoitus on keskittyä vain tapahtuneeseen. Jokainen voi puhua vapaasti omista havainnoista, ajatuksista ja reaktioista. Keskustelu on luottamuksellinen – eli muiden kertomasta ei puhuta ulkopuolisille. Täällä esiin tulleita asioita ei saa käyttää puhujan vahingoksi. Tämä ei ole toiminnan arviointikeskustelu. Puhumisen pakkoa ei ole, mutta muiden kannalta juuri sinun tietosi tapahtuman kulusta tai se miten koit tilanteen, voi olla tärkeää."



keä. Tässä keskustelussa ei ole arvojärjestystä – kaikki ja kaikkien kertoma ovat yhtä arvokasta ja tärkeää. Taukoa ei pidetä ja puhelimiin ei vastata. Nyt keskitytään vain tähän.”

II LÄPIKÄYNTIVAIHE (10-30min)

Läpikäyntivaiheessa jokainen ryhmän jäsen saa kertoa lyhyesti omista kokemuksistaan ja pääällimmäisistä tuntemuksistaan tapahtuman aikana ja sen jälkeen. Vetäjän tehtävä on ohjata keskustelua siten, että jokainen osallistuja saa käyttää puheenvuoron ja hiljaisempiakin kannustetaan puhumaan. Purkukeskustelussa ei ole tarkoitus edetä tunteiden syvällisempään käsittelyyn, mutta tunteiden esiin tuominen sallitaan kaikille.

Tapahtumien kulku

”Mitä tapahtui?”

Tapahtumien kulku käydään läpi asianosaisten kertomana. Tavoitteena on luoda tapahtuneesta mahdollisimman aukoton, ajassa etenevä, kertomus.

”Miten tilanne alkoi? Mitä sitten tapahtui? Mitä näit? Mitä kuulit? Mitä koit?”

Tilanteen läpikäynti ulottuu myös varsinaisesta tapahtumasta eteenpäin, sillä joskus varsinaista tilannetta järkyttävämpää on ollut se, mitä sen jälkeen tapahtui. Käsittely voi olla tarpeellista ulottaa myös tilanteeseen ennen tapahtumaa, *”Oliko ennen tapahtumaa jostain erityistä?”*

’Mitä tapahtuman aikaan mielessä liikkui?’

Millä keinoilla selvisit?

’Miten jaksat nyt?’

Miten selviät nyt?’

III INFORMOINTIVAIHE (5-10 min)

Lopuksi vetäjä tekee yhteenvedon keskustelusta ja samalla pohditaan tulevaisuuden ja arjen kohtaamista kokemuksen jälkeen. Mikäli kokemus on ollut jollekin psyykkisesti erityisen kuormittava, on arvioitava, tarvitseeko hän lisätukea esimerkiksi henkilökohtaisen keskustelun muodossa. Lopuksi vetäjä kertoo kenen puoleen ryhmän jäsenet voivat kääntyä, jos tapahtumat alkavat vaivata häiritsevästi mieltä myöhemmin.

Miten tästä eteenpäin?

Loppupäivästä selviäminen; kotiinlähtö, kotimatka, ilta kotona, seuraava yö, töihin paluu

Jatkosta sopiminen

Sovitaan, järjestetäänkö *ammattillinen jälkipuinti*. Selkeää yksiselitteistä sääntöä ei ole, milloin ulkopuolisen vetäjän kriisi-istunto on järjestettävä. Tarve arvioidaan tilannekohtaisesti. Tarve riippuu mm. tapahtuneen järkyttävyydestä, poikkeuksellisuudesta ja työyhteisön tilasta (esim. onko vastaavaa tapahtunut aiemmin). Ammatillisen jälkipuinnin tarpeesta kertoo myös se, jos purkutilanteeseen varattu aika ei riitä.

Purussa tiedotetaan keskustelutuen mahdollisuuksista. Purun jälkeen on tärkeää, että keskeisten asianosaisten kanssa tapahtuneeseen palataan.